



## Tjänsteskrivelse

2023-04-06

Diarienummer: **23SON93**

**Handläggare:**

Catrin Tranberg Krsticevic  
026-17 80 00  
catrin.krsticevic\_tranberg@gavle.se

**Nämnd:**

Socialnämnden

### Gallringsbeslut för handlingar hanterade av kundtjänstfunktionen

#### Förslag till beslut

Att anta det föreslagna gallringsbeslutet för allmänna handlingar hanterade av kundtjänst i systemet Artvise.

#### Ärendebeskrivning

Bland de ärenden som Gävle kommuns kundtjänst hanterar årligen går endast en del vidare till nämnd eller handläggare i resten av förvaltningen. Huvuddelen av inkomna samtal och mail är enkelt besvarade önskingar om ytterligare information som inte kräver någon handläggning eller beslutsfattande, och hanteras därför av kundtjänsten för att avlasta övriga förvaltningen. Detta följer den s.k. ROSA-metoden utifrån vilken kommunens kundtjänst arbetar, efter vilken dessa ärenden klassas i kategorierna 1 till 2 i kommunens ärendehanteringssystem Artvise.

Trots att dylika ärenden hanteras av kundtjänst som tekniskt sett är del av sektorn Styrning och stöd betyder det inte att alla de inkomna handlingar och upprättade anteckningar som hanteras av kundtjänst tillhör kommunstyrelsen ur en arkivbildningssynpunkt. I den utsträckning ärenden angår andra nämnders verksamhet och uppdrag bildar handlingarna del av dessa respektive nämnders arkiv.

Ur en bevarande- och gallringssynpunkt får det till följd att kommunstyrelsens gallringsbeslut inte kan tillämpas på samtliga handlingar som hanteras av kundtjänst, utan endast de som tillhör ärenden som utförts av kundtjänst för Kommunstyrelsens

räkning. För kundtjänst ska kunna gallra samma handlingstyper konsekvent krävs därför i vissa fall att respektive nämnd fattar ett eget beslut för de handlingar som kundtjänst hanterar åt dem.

De i sammanhanget berörda handlingarna dokumenterar inte någon form av myndighetsutövande och inleder inga ärenden som direkt berör nämndens särskilda uppdrag och kärnverksamhet. De bedöms därför vara av lågt värde att bevara för nämndens egen räkning. Kundtjänst uppger likväl att handlingarna saknar ett långsiktigt värde för deras egen interna uppföljning. Insynsintresset från allmänheten bedöms därtill vara så pass begränsat i proportion till handlingarnas stora antal att det inte motiverar att handlingarna bevaras över längre tid. Gallring skulle även vara kundtjänst till praktisk nytta då den betydande mängden handlingar som lagras i Artwise påtagligt påverkar systemets prestanda.

Kundtjänst framlägger därför ett förslag att gallra dessa handlingar utformat så att samtliga nämnder kan anta det utan att övriga sektors arbete eller dokumentationen därav påverkas av beslutet. De handlingar som skickas vidare till handläggare utanför kundtjänst eller till nämnd omfattas som nämnt inte av det tänkta gallringsbeslutet oavsett hur de klassificeras i systemet. Endast de handlingar som uteslutande hanteras av kundtjänst berörs.

### **Förslag till gallringsbeslut**

Handlingar som upprättats av eller inkommit till och hanteras av kundtjänstenheten som del av utförande av kundtjänstfunktion åt nämnden och underliggande förvaltningssektorer gallras 365 dagar efter att ärendet det tillhör stängts, förutsatt att handlingarna uppfyller samtliga följande kriterier:

- Förvaras i Kundtjänstfunktionens verksamhetssystem.
- Endast hanterats och handlagts av kundtjänstfunktion.
- Ej dokumenterar någon form av myndighetsutövande.

Gallring verkställs efter inställning automatiskt av systemet.

*Magnus Höijer*  
Sektorchef  
Sektor Valfärd